

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang	2
1.3. Perumusan Masalah	9
1.4. Pertanyaan Penelitian	11
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat Penelitian	12
1.6.1. Praktis.....	12
1.6.2. Akademis	12
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.8. Sistematika Penulisan	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1. <i>Service Quality</i>	14
2.1.2. <i>Tangible</i>	14

2.1.2.1. <i>Airline Tangible</i>	15
2.1.2.2. <i>Terminal Tangible</i>	15
2.1.3. <i>Empathy</i>	16
2.1.4. <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.1.5. <i>Word of Mouth</i>	17
2.1.6. Penelitian Terdahulu	18
2.2. Hubungan Antar Variabel	20
2.3. Kerangka Pemikiran.....	21
2.4. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Karakteristik Penelitian.....	24
3.2. Alat Pengumpulan Data	25
3.2.1. Variabel Operasional.....	25
3.2.2. Skala Pengukuran	38
3.3. Tahapan Penelitian	38
3.4. Populasi dan Sampel	40
3.4.1. Populasi.....	40
3.4.2. Sampel	40
3.4.3. Teknik <i>Sampling</i>	42
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data	43
3.5.1. Jenis dan Sumber Data.....	43
3.6. Validitas dan Reliabilitas	44
3.6.1. Uji Validitas.....	44
3.6.2. Uji Reliabilitas	46

3.7.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	47
3.7.1.	Teknik Multivariat	47
3.7.2.	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	47
3.7.3.	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	48
3.7.3.1.	Evaluasi <i>Outer</i> Model (Model Pengukuran)	48
3.7.3.2.	Evaluasi <i>Inner</i> Model (Evaluasi Struktural)	50
3.7.3.3.	<i>Importance and Performance Matrix Analysis</i> (IPMA)	50
3.7.4.	Uji Hipotesis dengan Uji T	52
BAB IV		54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
4.1.	Karakteristik Responden	54
4.1.1.	Jumlah Responden	54
4.1.2.	Profil Demografi Responden	55
4.1.2.1.	Jenis Kelamin Responden	55
4.1.2.2.	Umur Responden	55
4.1.2.3.	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	56
4.1.2.4.	Pendapatan Per Bulan Responden	57
4.1.2.5.	Domisili Responden	58
4.1.3.	Pengalaman Pengguna Maskapai Lion Air.....	59
4.1.3.1.	Frekuensi Responden Menggunakan Maskapai Lion Air Dalam Satu Tahun	59
4.1.3.2.	Alasan Utama Memilih Lion Air.....	60
4.1.3.3.	Metode Pembayaran yang Digunakan.....	61
4.2.	Hasil Penelitian	62
4.2.1.	Model Konstruk	62

4.2.2.	Pengujian <i>Outer Model</i>	64
4.2.2.1.	Uji Validitas Konvergen.....	64
4.2.2.2.	Uji Validitas Diskriminan	67
4.2.2.3.	Uji Reliabilitas.....	70
4.2.3.	Pengujian <i>Inner Model</i>	70
4.2.4.	Pengujian <i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i>	71
4.2.5.	Pengujian Hipotesis	73
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.3.1.	Pembahasan Hipotesis 1	78
4.3.2.	Pembahasan Hipotesis 2	78
4.3.3.	Pembahasan Hipotesis 3	79
4.3.4.	Pembahasan Hipotesis 4	79
BAB V.....		81
KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1. Kesimpulan		81
5.2. Saran.....		82
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan		82
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya		83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		91
1.	Kuesioner Penelitian	91
2.	Lembar <i>Expert Opinion</i>	97
3.	Hasil Perhitungan dengan <i>SMART PLS 3.0</i>	101